MINISTERIO DE ECONOMIA, INDUSTRIA Y COMERCIO
COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AÑO 2002

Voto Nº 635-02

Comisión Nacional del Consumidor, San José a las trece horas y cuarenta minutos del veintiocho de octubre del año dos mil dos.

Denuncia interpuesta por el señor **VICTOR PINTO BRUMLEY,** cédula de identidad número 9-096-857 contra la empresa denominada **ELECTRONICA HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA,** cédula jurídica número 3-101-076776, representada por el señor Carlos Guillermo Hidalgo Dávila, cédula de identidad número 1-467-788, por supuesta infracción al artículo 31 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), número 7472 del 20 de diciembre de 1994**.**

http://reventazon.meic.go.cr/informacion/cnc/votos2002-6/voto635.pdf

COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto Nº 635-02

Comisión Nacional del Consumidor, San José a las trece horas y cuarenta minutos del veintiocho de octubre del año dos mil dos.

Denuncia interpuesta por el señor **VICTOR PINTO BRUMLEY,** cédula de identidad número 9-096-857 contra la empresa denominada **ELECTRONICA HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA,** cédula jurídica número 3-101-076776, representada por el señor Carlos Guillermo Hidalgo Dávila, cédula de identidad número 1-467-788, por supuesta infracción al artículo 31 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), número 7472 del 20 de diciembre de 1994**.**

RESULTANDO

PRIMERO: Que mediante escrito recibido el día primero de octubre de 1998, el señor VICTOR PINTO BRUMLEY interpuso formal denuncia ante esta Comisión, contra la compañía aquí accionada**,** alegando en síntesis que: ***"(...) Se me vendió un Amplificador que no cumple las especificaciones detalladas en su manual de instrucciones – manual que la Potencia máxima es de 240 watts- cuando es menos del 25 % de ese valor. El modelo del amplificador es PB-101 (...)"*** (así, folio 1). En virtud de lo anterior, dicho consumidor interpuso la presente acción, a efecto de que en la presente sede administrativa se obligue a esa accionada, a reintegrarle el valor pagado por el amplificador de comentario (ver folio 1). Junto con su escrito de denuncia, el accionante aportó a los presentes autos, los siguientes documentos: **1)** Copia fotostática debidamente confrontada con su original, de la factura número 087400 de fecha 10 de setiembre de 1998 (folio 2); y **2)** Copia fotostática debidamente confrontada con su original, de una hoja en idioma inglés, de lo que se afirma forma parte del manual de instrucciones del artículo en cuestión (folio 3).

SEGUNDO: Que mediante auto de las 10 horas del día 24 de marzo del 2000, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director --- y que corre a folios del 73 al 77---- se dio inicio al procedimiento ordinario administrativo, por supuesta infracción al artículo 31, incisos, A), B), G), M) y antepenúltimo párrafo de dicho numeral, de la LEY DE PROMOCION DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, Número 7472, de fecha 20 de diciembre de 1994.

TERCERO: Que a la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública –LGAP-- (No.6227 del 2 de mayo de 1978), y señalada para las 10 horas del día 29 de mayo del 2000, asistió únicamente la parte aquí denunciada y no así el accionante, el cual, por la imposibilidad de notificarlo en el lugar por él señalado en su líbelo de denuncia, se tuvo que notificar por medio de publicación en el diario oficial La Gaceta (ver folios 18, y del 80 al 90).

CUARTO: Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Hechos Probados: Como tales, y de importancia para la resolución del presente asunto, se tiene el siguiente:

a. Que en fecha 10 de setiembre de 1998, el señor VICTOR PINTO BRUMLEY le compró --- entre otras cosas-- a la empresa ELECTRONICA HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA, un amplificador Pyramid PB 101, con una potencia máxima de 240 watts (así, folios 1, 33, 35 y 87).

SEGUNDO: Hechos no probados: De importancia y para la resolución del presente asunto se tiene el siguiente:

a. Que el citado amplificador adquirido por el consumidor, tuviere en la realidad, un veinticinco por ciento menos de la potencia referida y con que se le vendió.

TERCERO: Sobre el fondo: De conformidad con la supracitada resolución de las 10 horas del día 24 de marzo del 2000, dictada por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director **---** y que corre a folios del 73 al 77**----** el presente procedimiento ordinario administrativo, se dio inicio por supuesta infracción al artículo 31, incisos, A), B), G), M) y antepenúltimo párrafo de dicho numeral, de la LEY DE PROMOCION DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, Número 7472, de fecha 20 de diciembre de 1994. En lo que a nuestros efectos interesa, en tales disposiciones normativas se establecen como obligaciones de los comerciantes en sus relaciones con los consumidores, las siguientes: **Inciso a):** ***"(...)*** *Respetar las condiciones de la contratación* ***(...)"***. **Inciso b): "***(...)* *Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo.* ***(...)"***. **Inciso g):** ***"(...)*** *Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 40 de esta Ley* ***(...)"***. Por su parte, en éste último ordinal citado se señala que: ***"(...)*** *Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública. Cuando se trate de bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, la garantía debe indicar por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas. Estos extremos de la garantía deben explicitarse claramente, anotarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes o emitirse en documento separado o en la factura que debe entregarse al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio. Los consumidores tienen hasta treinta días, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, para hacer valer la garantía ante la Comisión para Promover la Competencia. Si se trata de daños ocultos del bien que no se hayan advertido expresamente, el plazo comienza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños. Si el contrato entre las partes establece plazos mayores, estos prevalecen* ***(...)"***. **Inciso m):** ***"(...)*** *Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio* ***(...)".*** Finalmente, en el antepenúltimo párrafo del ordinal 31 de cita, se establece que: ***"(...)*** *Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula la productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato* ***(...)".*** Cabe señalar ---en relación a tal tipificación del supuesto hecho acusado--- que, la empresa aquí accionada, mediante escrito que presentó a conocimiento de esta instancia administrativa en fecha 27 de mayo de 1999 (visible a folios del 31 al 39), rechazó de forma categórica --y una a una--, tales imputaciones, esgrimiendo sobre el particular que: ***"(...) Artículo 31, inciso a). (...)*** *Como ya lo manifesté, no existe incumplimiento en la contratación ya que según la factura, lo que vendimos fue un amplificador Pyramid PB 101 y eso es lo que se llevó el cliente* ***(...) Artículo 31, inciso b). (...)*** *Lo que nosotros le manifestamos al consumidor es lo que consta en los manuales y en la misma caja en que viene el producto, lo cual siempre le hicimos saber al cliente. Además de ello, le instalamos y pusimos a funcionar el producto para que el cliente lo escuchara y decidiera libremente, lo cual hizo. En ningún momento se le ocultó información. Nunca se le dijo algo que no fuera cierto. El cliente tomó su decisión libre y espontáneamente. Por ello, el citado inciso no ha sido violentado.* ***(...) Artículo 31, inciso g). (...)*** *Según lo estipula el artículo 40 de la ley citada, la garantía que nosotros ofrecemos es de funcionamiento. En ningún momento el denunciante ha mencionado que el artículo no haya*

funcionado, de hecho al probarlo en nuestro establecimiento, su funcionamiento fue normal. Aún así, si el aparato se hubiere dañado, nosotros lo hubiéramos cambiado, como siempre se hace; pero en este caso, el aparato sigue funcionando conforme se entregó al cliente ***(...) Artículo 31, inciso m). (...)*** *Este inciso no es aplicable al presente caso, ya que las normas de calidad las establece el fabricante y en ello no tenemos ninguna injerencia. Por la misma razón, no es aplicable lo referente a las reglamentaciones técnicas ya que no se especifica a que tipo de reglamentaciones técnicas se refiere* ***(...)"*** (folios del 35 al 37). Por otra parte, en cuanto a la aplicación del antepenúltimo párrafo del ordinal 31 LPCDEC en el súb exámine, dicha parte denunciada agregó que: ***"(...)*** *Como se menciona en dicho párrafo, aquí se vincula al productor por lo cual, nosotros como comercializadores del producto, no tenemos ninguna participación en ello. Este artículo es aplicable si el cliente presenta una demanda contra al productor pero no es aplicable contra mi representada* ***(...)"*** (folio 37). En lo que atañe propiamente en si al cuadro fáctico denunciado por el consumidor –- esto es, de que el amplificador vendido no se ajusta a lo pactado, toda vez que tiene un veinticinco por ciento menos de potencia a lo ofrecido--- la compañía accionada manifestó, en descargo de ello que: ***"(...)*** *Esta aseveración no solo es falsa sino temeraria, ya que sobre este particular es que gira toda la acusación del denunciante y es sobre la cual su oficina acoge la denuncia , sin embargo, no consta en el expediente* ***NI UNA SOLA PRUEBA*** *que demuestre la veracidad de lo aquí manifestado, por lo cual, es totalmente injustificable y carece de toda legalidad, la tramitación del presente caso* ***(...)"*** (folios 37 y 38). En igual sentido, durante el curso de la comparecencia oral y privada celebrada al efecto, dicha empresa señaló al respecto que**:** ***"(...)*** *En este caso si cumple la característica, el cliente manifiesta que es menor a un 25% de su capacidad del valor que tiene, pero no aporta ningún documento que pueda demostrar que hizo las pruebas periciales correspondientes para demostrar que en realidad tiene una capacidad de un 25%, o sea que es simplemente su decir.* ***(...)*** *No sabemos de donde toma él ese 25% es solamente su manifestación* ***(...)"*** (folio 88). Vistos todos los elementos de hecho y de derecho anteriormente esgrimidos, estima esta Comisión Nacional del Consumidor que en el súb exámine, si bien es cierto se ha tenido por demostrada la existencia de la relación contractual entre el señor VICTOR PINTO BRUMLEY y la empresa ELECTRONICA HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA ---vinculación negocial que encuentra su origen, en la compra que ese consumidor realizó ante esa accionada, en fecha 10 de setiembre de 1998, de un amplificador Pyramid PB 101, con una potencia máxima de 240 watts (así, folios 1, 33, 35 y 87)---; lo también cierto es que en el caso de marras, no se ha podido demostrar efectivamente, la situación fáctica realmente denunciada por el aquí accionante y que sirvió de base para el establecimiento del presente procedimiento ordinario administrativo. Así, tal y como se ha señalado en el considerando segundo anterior, en el caso que ahora ocupa nuestra atención tenemos como hecho fundamental indemostrado, el que el citado amplificador adquirido por ese consumidor, tuviere en la realidad, un veinticinco por ciento menos de la potencia referida y con que se le vendió por parte de la compañía ELECTRONICA HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA. Respecto a tal extremo esencial de la acción, el consumidor no aportó al presente proceso ordinario, ningún elemento de prueba que corroborara sus simples manifestaciones --en ese sentido-- y contenidas en su líbelo inicial (folio 1). Para esta Comisión, al no demostrarse en autos la situación fáctica denunciada por el consumidor, la tipificación llevada a cabo por el Organo Director del Procedimiento en su auto de apertura, queda ahora sin mayor sustento legal y probatorio alguno, llevando en ese sentido razón la parte accionada, en su escrito de descargo y respecto al cual se hizo alusión en líneas precedentes. En consecuencia con lo anterior, no existe en autos, incumplimiento contractual ni de garantía alguno que perseguir, falta de información, ni incumplimiento a normas de calidad y reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio. Por otro lado y respecto a la insuficiencia de material probatorio a la que se ha hecho alusión supra, debe quedar establecido en el súb exámine que, el señor VICTOR PINTO BRUMLEY no aportó

dentro del presente proceso **----**ni antes, ni el propio día de la comparecencia oral y privada (a la cual ni siquiera asistió)**----** prueba fehaciente alguna (sea ésta documental, testimonial o de otra índole) que acreditara lo anterior, estándose así únicamente bajo su simple dicho. Tal insuficiencia de material probatorio hace que en la especie, no se cuente con mayores elementos de juicio, que permitan estimar la presente denuncia y en consecuencia, establecer la correspondiente responsabilidad de la aquí accionada. En este orden de ideas cabe mencionar que, --en lo atinente propiamente a la diligencia de la parte a aportar prueba al proceso--, en el auto de apertura del procedimiento ordinario administrativo, en el cual se señala día y hora para la comparecencia oral y privada, se indica además que: ***"(...)** se les previene a las partes que en la audiencia deberán aportar toda la prueba pertinente, sin perjuicio de que lo puedan hacer por escrito antes de esa fecha. Durante la comparecencia, las partes podrán ofrecer, solicitar la admisión, y tramitar toda la prueba que el órgano director de procedimiento califique como pertinente, pedir testimonio a la Administración, preguntar o repreguntar a testigos y peritos suyos o de la contraparte; aclarar, ampliar o reformar su petición o defensa inicial, proponer alternativas y sus pruebas y formular conclusiones de hecho y de derecho en cuanto a la prueba y resultados de la comparecencia **(...)"***; lo anterior de conformidad con el artículo 312 inciso 2 de la Ley General de la Administración Pública, así como también, con fundamento en el artículo 293 y 317 del mismo cuerpo normativo. Para lo que interesa, el citado artículo 317 establece que: ***" (...)** 1. La parte tendrá el derecho y la carga en la comparecencia de: a) ofrecer su prueba, b) Obtener su admisión y trámite cuando sea pertinente y relevante, c) Pedir confesión a la contraparte o testimonio a la Administración, preguntar y repreguntar a testigos y peritos, suyos o de la contraparte, d) Aclarar, ampliar o reformar su petición o defensa inicial, e) Proponer alternativas y sus pruebas y f) Formular conclusiones de hecho y de derecho en cuanto a la prueba y resultados de la comparecencia. 2. Lo anterior deberá hacerse verbalmente y bajo la sanción de caducidad del derecho para hacerlo si se omite en la comparecencia.**(...)"*.** En este orden de ideas tenemos que, en el presente asunto no se cuenta con elementos probatorios idóneos tendientes a demostrar fehacientemente las supuestas infracciones imputadas y respecto a las cuales se hizo alusión supra. En consecuencia con todo lo anterior y siendo que como se manifestó, para efectos de estimación de la denuncia se requiere de prueba idónea que confirme el dicho del denunciante; situación ésta que en el presente caso no se ha dado, es por lo que la presente denuncia debe declararse sin lugar en todos sus extremos, ordenándose en consecuencia el archivo del expediente en el momento procesal oportuno.

POR TANTO:

Se declara sin lugar en todos sus extremos la denuncia interpuesta por el señor **VICTOR PINTO BRUMLEY,** cédula de identidad número 9-096-857 contra la empresa denominada **ELECTRONICA HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA,** cédula jurídica número 3-101-076776, representada por el señor Carlos Guillermo Hidalgo Dávila, cédula de identidad número 1-467-788. Contra esta resolución, cabe el recurso de reconsideración o reposición, el cual deberá plantearse ante el órgano director, dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, para que sea conocido y resuelto por la Comisión Nacional del Consumidor. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE. No. 1672-98.**